

SINTESI CUSTOMER OSPITI R.S.A

anno 2021

ITEM	Anno 2019		Anno 2020		Anno 2021	
	Distribuite 74	% pervenute	Distribuite 62	%	distribuite	%
Numero Customer pervenute	67	90,5%	49	79%	Non valutate	
Ospiti NON soddisfatti		1%		2%		
Ospiti parzialmente soddisfatti		11%		2%		
Ospiti soddisfatti		88%		88%		
Item non risposti		0%		8%		

SINTESI CUSTOMER PARENTI R.S.A

anno 2021

ITEM	Anno 2019		Anno 2020		Anno 2021	
	Distribuite 222	% pervenute	Distribuite 200	%	Distribuite 216	%
Numero Customer pervenute	52	23%	55	25%	79	36%
Parenti NON soddisfatti		5%		4%		4%
Parenti parzialmente soddisfatti		4%		6%		6%
Parenti soddisfatti		82%		85%		89%
Item non risposti		9%		5%		1%

SINTESI CUSTOMER UTENTI RIABILITAZIONE

anno 2021



ITEM	Anno 2019		Anno 2020		Anno 2021	
	Distribuite 562	% pervenute	Distribuite 180	%	Distribuite 89	%
Numero Customer pervenute	59	10,5%	5	2,6%	12	13,5%
Parenti NON soddisfatti		4%				7,5%
Parenti parzialmente soddisfatti		8%				7,5%
Parenti soddisfatti		88%		100		85%

SINTESI CUSTOMER

Altre Unità d'offerta

Unità d'Offerta		Numero customer pervenute	% soddisfatti	% mediamente soddisfatti	% NON soddisfatti
RSA Aperta		Non rilevate			
ADI	2020	91	100%	0%	0%
	2021	55	100%	0%	0%
UCP Dom	2020	33	100%	0%	0%
	2021	26	100%	0%	0%
POLIAMBULATORIO	2020	373 (37% del dovuto)	96%	2.4%	1.6%
	2021	397	96%	1.25%	1.25%
L' 1,5% non sa cosa rispondere					

SINTESI RECLAMI/ENCOMI

pervenuti all'URP

	Anno 2021	Anno 2020	Anno 2019
RECLAMI scritti	10	0	36
RECLAMI telefonici	27 Relativamente a problematiche di difficoltà nelle prenotazioni telefoniche e per impossibilità di accesso alle visite ospiti	42 Sono state espresse lamentele relativamente all'impossibilità di visite agli Ospiti e per il Poliambulatorio per chiusura di alcuni servizi e per le lunghe attese all'aperto in alcune giornate	24
ENCOMI	5 Consegnati presso URP, più ringraziamenti su necrologi e a voce	1+ ringraziamenti su necrologi e durante evento di commemorazione defunti	13

